INFORME TÉCNICO SOBRE LOS CRITERIOS SUJETOS A JUICIOS DE VALOR DEL EXPEDIENTE DE CONTRATACIÓN 2020 364319 "DEL SERVICIO DE GESTIÓN INTEGRAL DE LA RESERVA Y VENTA DE ENTRADAS PARA EL PATRONATO DE LA ALHAMBRA Y GENERALIFE".

Con fecha 11 de noviembre de 2020, por Resolución del Director del Patronato de la Alhambra y Generalife, se inició el expediente de contratación administrativa del servicio de gestión integral de la reserva y venta de entradas para el Patronato de la Alhambra y Generalife. Los pliegos que rigen la contratación fueron aprobados por resolución de 21 de diciembre de 2020.
El objeto del presente informe técnico es realizar la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor de las proposiciones presentadas en el expediente de contratación arriba indicado.

1.- METODOLOGÍA PARA LA VALORACIÓN DE LOS CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN.
El informe técnico se redacta en base a los criterios evaluables mediante juicio de valor establecidos en el PCAP y PPT que rigen dicha licitación.
Así pues, los hechos determinantes son entendidos como elementos fijados por este equipo técnico para objetivar y motivar el informe y la puntuación otorgada, tal como el Anexo VII del P.C.A.P., determinando los criterios y subcriterios de baremación mediante juicios de valor el cual expresa, textualmente:

"CRITERIOS DE ADJUDICACIÓN Y BAREMOS DE VALORACIÓN"
*Criterios de adjudicación ponderables en función de un juicio de valor:*
*La ponderación de los criterios técnicos es del 49 %*

*Los puntos a asignar por tanto son 49, con los siguientes criterios:*

***1.-PROPUESTA SOBRE EL OBJETO Y REQUISITOS MÍNIMOS (15 PUNTOS MÁXIMOS)***

***-2.- PROPUESTA DE DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LOS MÓDULOS QUE CONFORMAN AL SISTEMA DE ACUERDO AL APARTADO 5.3. DEL PPT ( HASTA 12 PUNTOS MÁXIMO):***

***-3. PROPUESTA DE FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA DE ACUERDO AL APARTADO 6 DEL PPT. ( HASTA 3 PUNTOS MÁXIMO):***

***4.PLAN DE TRABAJO, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO CONFORME AL APARTADO 8 DEL PPT (HASTA 8 PUNTOS)***

***5. EQUIPO DE TRABAJO PARA LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA QUE IMPLIQUE UNA MEJORA RESPECTO AL ESTABLECIDO EN EL APARTADO 8 Y 9 DEL PPT (11 PUNTOS MÁXIMO):***

Los licitadores cuya oferta técnica ha sido admitida, son los siguientes:

- GADD GRUPO MEANA, S.A.
- PLATINIUM
- SICOMORO
- TIQUETEO
- UTE GLOBAL

Pasamos, pues a la valoración de los criterios sometidos a juicio de valor por cada criterio establecido.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 1/35 |

***1. PROPUESTA SOBRE EL OBJETO Y REQUISITOS MÍNIMOS (15 PUNTOS MÁXIMOS).***

*GADD GRUPO MEANA, S.A*

Presenta su sistema a través de una imagen con todos sus componentes, haciendo una mención de estos. En el que expone que su modelo de negocio está basado en el desarrollo de proyectos integrales bajo el paradigma Taas (Ticketing as a Service), en el que es financiado por cada comisión de venta.

PLATINIUM.

Realiza una introducción breve de las características de su sistema.

SICOMORO

Expone una presentación de la oferta, con una descripción del enfoque estratégico basada en su experiencia y conocimiento, enumerando aquellos aspectos y requisitos de obligado cumplimiento del PPT y justificando a través de una breve descripción el cumplimiento de estos con su solución; presentando un cuadro con los criterios de juicios de valor y las páginas dónde se desarrollan el contenido de estos

TIQUETEO

Realiza una introducción de la plataforma a través de: una presentación de la empresa introducción de su plataforma tecnológica,tipologías de productos a vender, proceso de compras, métodos de pago, obtención de entradas, control de acceso, facturación y gestión de disponibilidad.
Presenta la propuesta sobre el objeto y los requisitos mínimos del PPT de manera ejecutiva aludiendo en algunos puntos a otras partes de la oferta.

*UTE GLOBAL*

Expone una declaración del cumplimento del pliego de prescripciones técnicas.

***a)- Las modalidades de venta, incluida la web* de aplicación que recoja las funcionalidades descritas en el Pliego de PrescripcionesTécnicas relacionadas con la gestión de venta y reserva, que deberá incluir necesariamente una URL desde la fecha de apertura del sobre 2 hasta la apertura del sobre 3(período de evaluación). La carencia de esta URL o la imposibilidad de acceso a la misma por el PAG supondrá la nula valoración de este apartado. Deberá reflejar también las herramientas y funcionalidades que mejoren la experiencia, la compra e información, así como la integración con otras plataformas(apartado 2.19 y 4.2.1. y 4.2.2. del PPT).**

GADD GRUPO MEANA, S.A.

En su propuesta, incluye la URL solicitada, donde se puede ver el proceso de compra de entradas a través de la web tanto del visitante individual como de otros colectivos, así como otros servicios o tipos de espectáculos que se pueden dar a través de la web, en la misma no permite la compra de entradas en el mismo día y la compra y reserva solamente se pueden hacer con un máximo de 15 días de antelación.

Expone las modalidades de venta a través de la web, presencial en taquilla, TVR, venta telefónica y terminales móviles, presentando descripción y/o funcionalidades de estos canales de ventas y también las de los dispositivos de estos canales, con imágenes de estos y de la venta on-line; en el caso de dispositivos móviles presenta enlace para ver el aplicativo en un sistema similar.

La venta web permite venta de entradas para varios aforos el mismo día, numerados y sin numerar, anulación automática si no se realice el pago, cambio de fecha abonando los gastos de gestión, recordatorio automático de caducidad reserva para grupos, correo agradecimiento y encuesta de satisfacción.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 2/35 |

La venta en taquillas funciona con pantalla táctil, puede tener varias impresoras y diferentes tipos de papel según se necesite, realiza el envío el importe de la compra directamente al terminal de pago.

La venta telefónica utilizará un 902 específico para el PAG, que tendrá un horario de 9:00 a 21.00, utilizará un portal interactivo de voz para atención fuera de horario, tendrá: plataforma de CTI (Computer telephony Integration) y call center basada en interfaz web, diseñador de gráfico de flujos y herramientas de consultas, distribución automática de llamada, manual de protocolo de atención, opción de entrega del localizador por SMS, diferentes módulos para administración, informes, supervisión, agente y diseñador de scripts para integración con otras herramientas de trabajo.

Utilizan para generar el código QR un algoritmo criptográfico de alta complejidad muy difícil de vulnerar.

Las entradas vendidas por Internet serán en formato Print at home y Passbook

No aporta información sobre el chat on-line ni integración con otras plataformas.

PLATINIUM.

En su oferta, incluye la URL, donde permite interaccionar para la compra de entradas, ser usuario de Agente Autorizado y ser Agente de Call Center.

Expresa las modalidades de venta a través de la web, presencial en taquilla, TVR, venta telefónica/chat Online y a través de dispositivos móviles basándose en lo expuesto en el PPT , sin aportar imágenes ni descripción de los dispositivos.

En la venta por Internet comenta: herramientas de Social Bookmark para la difusión de contenidos en la venta por Internet, interfaz parcialmente compatible para navegadores que no sean compatibles con los estándares W3C actuales, sistemas de gestión de colas en caso de alta demanda, cambio de fecha de compra, avisos antes de la visita, encuesta de satisfacccion, integración con servicios públicos de pasaporte sanitario.

Propone para venta en dispositivos móviles una solución híbrida, a través del desarrollo web y desarrollo de aplicaciones .

Las entradas vendidas por Internet podrá ser en formato Print at home, Passbook y PassWallet

Para la integración con otras plataformas, propone una API de servicios, con sistema de mensajería tanto Xml como JSON, el enlace de esta API para JSON; propone utilizar https para la integración de otros sistemas, así como integración con los protocolos ENIDOCWS/ENIEXPWS.

SICOMORO

En su propuesta incluye la URL, donde se puede ver el proceso de compra de entradas a través de la web tanto del visitante como profesional.

Expone las modalidades de venta a través de la web, presencial en taquilla, TVR, venta telefónica , presentando descripción y/o funcionalidades de estos canales de ventas y también las de los dispositivos utilizados, con imágenes de estos y de la venta on-line. Respecto a las aplicaciones móviles comenta que se realizarán a través de las principales plataformas.

En la Venta por teléfono presenta los procesos de esta y del servicio de información, y los procedimientos básicos de este servicio.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 3/35 |

La venta en taquillas funciona con pantalla táctil, realiza el envío el importe de la compra directamente al terminal de pago y aporta tablas para la firma digital, lector ocr y conexión del datafono por gprs cuando no haya conexión adsl.

Permite el envío de correo recordatorio de la fecha de la actividad y agradecimiento en los correos que se hayan quedado registrados.

Muestra dos tipos de TVR, uno para pago con tarjeta y otro para pago con tarjeta y efectivo, y multiidoma..

Las entradas vendidas por Internet podrá ser en formato Print at home, Passbook y PassWallet

Propone seguro de cancelación en el proceso de venta si el PAG lo considera oportuno.

Respecto a la integración con otras plataformas manifiesta que se hará a través de un web services definidos por ellos, que permitirá hacer una serie de operaciones y que se podrán ir incrementando manteniendo compatibilidad con las existentes, también describe el control de uso de esta integración que se registrarán en un base de datos.

TIQUETEO

En su oferta incluye la URL, donde se puede realizar el proceso de compra a través de la web y también en plataformas de terceros integrada en esta misma web.

Expone las modalidades de venta a través de la web, presencial en taquilla, TVR, venta telefónica y a través de terminales móviles, presentando descripción del proceso de estás y/o funcionalidades de estos canales de venta y también la de los dispositivos utilizados, con imágenes de estos y de la venta on-line.

Comenta el acceso unificado de sistema y presenta descripción e imágenes de cómo se puede realizar la parametrización en los canales de venta, así como poner operativos otros módulos de venta, orientados a distribuidores o afiliados.

En la venta por taquilla expone que todas las taquillas dispondrá máquinas de devolución de cambio, realizará el envío el importe de la compra directamente al terminal de pago. Ofrece la posibilidad de disponer de taquilla móvil en una pda o tablet con un pinpad y una impresora de recibos, para aquellos para situaciones temporales o puntos dónde no se disponen de las instalaciones necesarias .

En la venta telefónica se proporcionará a través de su Centro de Atención al Cliente con un número dedicado con tarificación estándar y servicios incorporados de centralita digital, el personal de atención al cliente no solicita datos de tarjeta al comprador, este recibe un enlace que le redirige directamente a un enlace de una pasarela de pago.

Los TVR, serán multiidoma y permitirán el pago de tarjeta y efectivo.

En la venta a través de la web, presenta la opción de un seguro de cancelación y regalo de la compra. Se pueden configurar distintos métodos de pagos algunos orientados al mercado asiático u otras más actuales diferentes a la tarjeta financiera. Pueden activar mail de recordatorio de visita, mail de encuesta, de satisfacción y de TripAdvisor, para mejorar el posicionamiento del Conjunto Monumental en la red social

Las entradas vendidas por Internet podrá ser en formato Print at home, Passbook y PassWallet

Describe las diferentes formas de integración que tiene de la venta con otras plataformas: venta conectándose al sistema de un tercero vía WebService, venta propia y validación online para que el comprador acceda directamente al recinto, venta propia como otro sistema externo; mencionado también los sitios dónde está implementado estas integraciones.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 4/35 |

UTE GLOBAL

En su propuesta incluye la URL, donde se puede realizar el proceso de compra con el usuario sin registrar y registrado, así cono la entrada para grupos escolares con comisión.

Expone cómo serán las ventas por los diferentes canales web, a través de la web, venta telefónica, taquilla , dispositivo móvil, pero no presentan una descripción real sino como podría ser, presentando en mayor detalle las características hardware de los TVR de interior y exterior..

A través de la venta web dará la posibilidad de rellenar todos los datos con Facebook o con Google. Indican que su herramienta de pago seguro acepta sistema de pago Bizum. Dando la opción de disponer de un módulo para profesionales con bolsa y prepago.

En la venta telefónica propone dos opciones para el pago a través de un envío de un Whatsapp/mail para que pueda introducir los datos de pago o bien se recogen los datos de la tarjeta por teléfono y se procesa desde el terminal, la atención será por personal asignado a nivel B2 en inglés y francés.

Todos los TVR's podrán expender planos en diferentes idiomas limpia de virus y pago a través de NFC.

Las entradas vendidas por Internet podrá ser en formato Print at home, Passbook y PassWallet

Ofrecen chat en la web mediante la web o a través de whatsapp.

La aplicación para dispositivos móviles podrá enviar notificaciones y mantendrán geolocalización.

Comentan que tienen una AP documentada y que ayudarán a los terceros a integrarse con esta API, que no es Xml sino JSON, y que realizarán los cambios necesarios a esta si hay alguna empresa con la que sea necesaria. La descripción de su integración es muy pobre sin concretar las integraciones que hará.

***b)*-Proposición de paneles informativos y máquinas de devolución de cambio sobre el mínimo exigido en el apartado 4.1.1 del PPT.**

GADD GRUPO MEANA, S.A.

Presenta varias opciones para los paneles, se pueden configurar tanto horizontal como verticalmente, define las características técnicas, y estos tienen varios acabos.
Propone un modelo para la devolución del cambio atendiendo a los importes a pagar, tanto para billete como para monedas y las características técnicas de esta.

PLATINIUM.

Presenta una imagen del panel informativo y sus medidas, pero ningún modelo en concreto y una descripción breve de este.

SICOMORO

Propone 3 pantallas informativas de distintos tamaños con sus especificaciones, cómo operar con estas pantallas a partir de un gestor de contenidos que servirá a otros dispositivos. También aporta 5 totems informativos tipo kiosco y un emisor de wifi para posibilitar al visitante contenidos desde su terminal móvil, sin conexión a Internet.

Expone el modelo y las características de las máquinas de devolución de cambio con verificación de todo el ancho del billete y utilizará el mismo procedimiento para la recaudación realizada en los TVR..



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 5/35 |

No presenta gestión por parte del PAG.

TIQUETEO

Ofrecen cinco paneles informativos, que se podrán gestionar a través de su Backoffice de Administración, describe mensajes informativos de que pueden presentar las pantallas dividiendo en información estática e información dinámica.
Presenta imagen de máquina de gestión en efectivo, indicando que está ya implantada en otro monumento.

UTE GLOBAL

Expone que administrará 3 pantallas y 3 totems de exterior, la gestión será mediante una conexión a Internet, expone las características del tótem y del panel informativo.

Presenta una imagen de una máquina de devolución de cambio.

**c) Proposición de terminales de acceso conforme al apartado 4.3 del PPT.**
GADD GRUPO MEANA, S.A

Para los dispositivos móviles, expone todo el control que puede llevar a cabo,. descripción del funcionamiento de online/offline, l lectura de DNI y pasaporte mediante la identificación automática por OCR. Presenta secuencia de pantallas del aplicativo y el modelo de PDA elegido.

Para el control de acceso desatendido propone torniquetes o barreras, o báculos de control de accesos, presentando sus características más importantes.

PLATINIUM.

Propone como terminal de acceso fijo un modelo tipo torno, y como terminales móviles dos modelos de pda's.

SICOMORO

Propone como terminal de acceso fijo un atril y como terminales móviles pda's, realizando una descripción de estas y presentando imágenes de estos. La lectura de DNI y pasaporte se realizará a través de un lector OCR.
Muestra imágenes de la instalación del terminal fijo sobre brazo abatible.

TIQUETEO

Plantea tanto para dispositivos fijos como móviles unas PDAS, dando la posibilidad de utilizar pc en aquellos puntos con poca afluencia o con validación de terceros.
Para la lectura de los DNI/PASAPORTE propone un láser que facilita la lectura de los MRZ (Machine Readable Zone)s, de manera más rápida que un OCR. explicando las características de este..
Para los dispositivos fijos propone la configuración de un atril donde se instalará un brazo extensible con el lector y un cable que conectará a la PDA que estará ubicada en el atril.
En relación con la validación de terceros exponen el ejemplo de integración con el carnet joven.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 6/35 |

UTE GLOBAL

Plantea posibles dispositivos pero sin especificar marca/modelo. Una columnas lectora que puede ser fijo o móvil, lector de brazo móvil y un lector de pie, y pda.

**d) Descripción del proceso mediante el cual se va a aportar al Patronato de la Alhambra y Generalife la trazabilidad completa de las operaciones, que contemple el uso de herramientas de soporte a la gestión de incidencias y nuevos requerimientos (apartado 2.11 y 2.12 del PPT).**

GADD GRUPO MEANA, S.A
Describe los datos que se registra: datos del comprador, detalles de la operación, datos del pago, datos adicionales de pago con tarjeta.
Permite a través de informes y listados predefinidos o a través de informes configurables mediante herramientas de informes obtener un seguimiento de la operación.
Ofrece trazabilidad a través del mediador de pagos y a través de los registros de la entidad bancaria colaboradora.
Propone herramientas para la gestión de incidencias, dependiendo de la complejidad del proceso definido para esto.

No aporta nada sobre los datos de la visita de accesos ni reimpresión de entradas.

PLATINIUM.

Expone datos que se registra para cada operación siendo estos escasos, fecha modificación y usuario.
Propone un componente de tecnología para el almacenamiento masivo para búsqueda flexible, rápida y eficiente, sin necesidad de utilizar un lenguaje de consulta de base de datos.
Para gestionar las incidencias propone una herramienta online que permita a los clientes revisar los tickets e interactuar, expone qué medidas relacionadas con la Trazabilidad cumple el sistema teniendo en cuenta el ENS.

SICOMORO

Expone información completa de los datos que se guardan en Base de Datos y cómo se acceden a ellos, la traza se puede hacer también con los accesos.

Muestran gráfico de interfaz para la búsqueda de las operaciones a través de criterios de búsqueda y filtros, y comenta que se puede observar de forma gráfica el estado de una entrada,

Describe que se guardaría del pago por tarjeta y si se permitiera el pago por transferencia bancaria como solicitar los datos para tener la cuenta de origen.

Existirán diferentes niveles para el guardado dependiendo del cliente, exponiendo ejemplos al respecto.

Indica que también se realizará la trazabilidad en las operaciones de configuración de la solución.

Permitirá la consulta en tiempo real todas las transacciones como su efectos en los aforos y demás información relacionada. No describen la posibilidad de configurar y definir alarmas sobre dichos datos para detectar comportamientos no detectados.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 7/35 |

TIQUETEO

Declara que tiene diferentes mecanismos para el seguimiento y trazabilidad de las operaciones:

- A través de su módulo de Atención al Cliente: viendo todo el detalle de la reserva: acciones sobre esta, traza de los pagos, accesos y facturas; compuesto dicho módulo por submódulos muy específicos de cada apartado en cuando se puede ver desde el principio hasta el final, teniendo la información en tiempo real y con históricos.
- Indican que todas las transacciones se registra en la plataforma loggly (sistema de registro de eventos) permitiendo una completa trazabilidad de todas las operaciones con la posibilidad de configurar alarmas para detectar comportamientos no esperados.
- Con Informes de reporting al máximo nivel de detalle agrupado o por las diferentes variables que puedan requerir.
- Integrándolo con sistemas internos del PAG.

Respecto a las incidencias/solicitudes habilitará diferentes canales de comunicación: telefónico, e-mail y reuniones periódicas. Para su gestión se registrarán en su herramienta para asegurar que todas siguen el flujo de gestión y se pueda monitorizar la evolución de las mismas y categorizar según su tipología.
La propia herramienta notifica a los usuarios los diferentes estados en los que se encuentran. El PAG (Patronato de la Alhambra y Generalife ) dispondrán de acceso para poder monitorizar todo el inventario de incidencias.

Exponen que también se podrán desarrollar determinados procedimientos de adaptación para las necesidades del PAG.

UTE GLOBAL

Expone de manera somera los datos de la compra online, en taquilla, en el panel de profesionales, y devoluciones.

**PUNTUACIÓN 1**

| GADD G MEANA | PLATINIUM | SICOMORO | TIQUETEO | UTE-GLOBAL |
|---|---|---|---|---|
| **8,25** | **2,63** | **10,88** | **10,50** | **4,88** |



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 8/35 |

***2.PROPUESTA DE DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LOS MÓDULOS QUE CONFORMAN AL SISTEMA DE ACUERDO AL APARTADO 5.3. DEL PPT ( HASTA 12 PUNTOS MÁXIMO):***

**MÓDULO DE ADMINISTRACIÓN Y GESTIÓN DE USUARIOS**

GRUPO MEANA S.A

Presenta un módulo coordinado con el sistema de seguridad para gestión de los perfiles de acceso, desde él se realizan diversas tareas, creación de roles y usuarios, sus relaciones, asignación de permisos y otras operaciones relacionadas. El PAG tendrá plena autonomía de gestión del mismo.

Se gestiona tanto con usuarios internos como externos.

PLATINIUM GROUP

Expone que cada usuario tendrá un conjunto de roles, cada rol un conjunto de responsabilidades, y cada responsabilidad otorga acceso a determinada funcionalidad; y también una organización o agente autorizado; y tendrá asociado una organización. La contraseña se almacenará en un directorio de LDAP, que pudiera servir en un futuro para identificación de usuarios del PAG y permitir una rápida transición con el Directorio Corporativo de la Junta de Andalucia.

Presenta imágenes de asignación de roles y entidad del usuario.

Referencia a medidas del ENS de la gestión de usuarios.

SICOMORO

Expone que cuenta con una aplicación dónde se configuran los datos necesarios para la realización de la venta y su control posterior, entre los que se encuentran clientes, tipos de entrada, tipos de control, lugares y accesos, usuarios y puntos de venta, niveles de permisos de usuarios.

Como parte de este módulo se tiene la configuración y gestión de los permisos de los usuarios, en función del rol a desempeñar a través de niveles de permisos sobre los elementos de la solución, hace una descripción a través de ejemplos de roles básicos, menciona que todos los niveles y permisos son configurables sin limitación en la creación de niveles.

TIQUETEO - CLORIAN

Expone que este módulo se realizará desde su backoffice (gestión interna de Administración), describe los parámetros de configuración de cada usuario, gestión de contraseñas, cómo configurar los puntos de venta o acceso y los roles que permiten definir el perfil de usuario, poniendo ejemplo de ello.

Presenta plantilla unificada de interfaz de gestión de los usuarios, los módulos y los roles. Expone que la definición de los usuarios se llevarán a cabo durante el proceso de implementación y posteriormente.

UTE TICKETING CMAG

Establece una clasificación de usuarios basados en tres grupos: visitantes del monumento que reservan o compran entradas; profesionales (empresas, guías oficiales de turismo, asociaciones o centros educativos) que reservan o compran entradas, permitiendo este sistema la creación de tantas páginas web de venta sean necesarias para profesionales así como plataformas para cada colaborador accediendo mediante usuario y contraseña. Y usuarios propios del PAG y colaboradores a los que se les asigna una serie de funcionalidades dependiendo de su perfil.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 9/35 |

No detalla la administración y gestión de usuarios y no queda claro los roles privilegios de cada perfil ni el mantenimiento tablas valor.

**MÓDULO DE GESTIÓN DE PROCESOS**

GRUPO MEANA S.A

Propone una plataforma propia que han desarrollado para la gestión del ciclo de vida de los actos administrativos y administración electrónica.

Realiza una descripción de todos los módulos de esta plataforma . Pero no queda claro en qué va a consistir la integración, ni tampoco realizan una descripción del módulo de gestión de procesos de dicha plataforma.

PLATINIUM GROUP

Expone que la instalación y configuración de este módulo es objetivo clave y que estará integrada tanto en el sistema de ventas de entradas como otros del PAG. Exponiendo ejemplos de procesos que incluyen actividades a realizar dentro del sistema de venta y reserva de entradas. Propone una herramienta a utilizar y hace una descripción de las capacidades de esta herramienta. Pero no indica cómo se realizaría con dicha herramienta.

Expone una configuración estática de los procesos, tan solo permite parametrizarla.

SICOMORO

Menciona una herramienta de gestión para la creación de nuevas exposiciones, actividades y eventos, que permite crear plantillas donde se añaden todos los objetos necesarios para la definición del proceso de visitas, definiendo los objetos a añadir.

Expone que los usuarios responsables realizan la interacción entre ellos y el flujo de información desde y hacia los mismos y estará disponible para la venta cuando se marca como activa o alcanza una fecha de inicio en el canal de venta correspondiente.

Expone una configuración estática de los procesos, tan solo permite parametrizarla.

TIQUETEO - CLORIAN

Para la gestión de procesos comenta la herramienta que disponen, que permite automatizar y gestionar las diferentes peticiones que puedan surgir, mediante envío de correo electrónico o alta manual, permitirá clasificar las tareas requeridas y se definirán plantillas de respuestas de cara a la comunicación y resolución de tareas homogéneas. Igualmente, permite asignar automáticamente determinadas tareas a un usuario/grupo de usuarios o dejarlas para que sea el supervisor del servicio el que la asigne. Posibilita la colaboración de la resolución de tareas entre diferentes usuarios, pudiéndose dejar notas internas o añadir formularios de datos específicos.

Permite medir todas las acciones que se realizan sobre una tarea, fecha de alta, actualización de cada acción de los usuarios implicados, cumplimiento del SLA (Acuerdo de Nivel de Servicio).. Permite configurar diferentes alertas y notificaciones para determinados eventos. Permite descargar el listado de todas las tareas y estado de resolución en la que se encuentra.

Expone una configuración estática de los procesos tan solo permite parametrizarla.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 10/35 |

UTE TICKETING CMAG

Ofrece la posibilidad de personalizar los procesos de manera breve y sin entrar en detalle, creación de alarmas de dos o tres niveles. Se indica que dicho módulo no está desarrollado y se comprometen a tenerlo terminado antes de 4 meses.

Expone una configuración estática de los procesos tan solo permite parametrizarla.

## MÓDULOS DE INFORMES Y ESTADÍSTICAS, GESTIÓN ECONÓMICA Y FACTURACIÓN.

GRUPO MEANA S.A

Informes y estadísticas

Propone dos tipos de informes de operación, control y seguimiento y de estadísticas de explotación y cuadro de mando.

Para los primeros se utilizará una herramienta estándar que permitirá la elaboración de estos de manera amplia, flexible, versátil con todo tipo de variables, los cuales se integrarán en una web y se accederá de manera restringida que se podrá consultar desde cualquier sitio y dispositivo. Obteniendo datos en tiempo real y pudiéndose exportar estos a varios formatos. Expone ejemplos de informes y presenta imagen del resultado de un informe.

Para los segundos propone una herramienta de análisis de datos basado en la nube de análisis BI y Power BI, que presenta cuadros de mandos, estadísticas e indicadores conjunta o separada; presenta imagen de resultado de esta herramienta.

Gestión Económica

Subapartado específico del módulo de informes, con todos los datos de ventas de entradas o previsiones teniendo en cuenta ventas en años anteriores.

Facturación

Permite la generación automática de la factura, que el comprador puede descargar desde su área privada. Permitiendo al PAG el acceso las facturas emitidas e informes, con la verificación de datos para el modelo 347 de la AEAT.

PLATINIUM GROUP

*Informes y Estadísticas-Generador de informes*

Expone que este módulo se basará en las áreas de reporting y BI, del gestor de base de datos, que podrá permitir la obtención de informes de manera inmediata, sin penalización del sistema, trabajando con un modelo multidimensional híbrido con datos históricos desnormalizados, como datos del día. Utilizarán otra herramienta para la implementación de cuadros de mandos que incluirá todo tipo de seguimientos y KPI's (Indicadores claves del desempeño); siendo el PAG totalmente autónomos en su utilización.

*Gestión Económica*

Declara que a partir de lo expuesto en el apartado anterior para este módulo se adaptarán listado existentes y se definirán informes necesarios en el área de Operatoria, Análisis de resultados, Gestión económica y Tesorería de la venta pasada y anticipada.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 11/35 |

*Facturación*

Manifiesta que se incluye un componente de generación de facturas bajo demanda o programada, pudiendo incluir en esta cualquier imagen o gráficos de datos. Y proporcionará al PAG la información derivada de esta facturación.

SICOMORO

Informes y estadísticas

Cuenta con una herramienta para la revisión de informes y creación de estadísticas que permite a su vez realizar un seguimiento de las actividades desde el momento en que fueron creadas hasta su finalización. Este seguimiento incluye el desglose completo de la trazabilidad de las operaciones realizadas. El módulo propuesto incorpora distintas secciones (gestión de usuarios, operaciones esenciales como comprobación de accesos e Informes; ampliados, prediseñados o básicos). Todo ello acompañado de algunos ejemplos de la herramienta y de los posibles datos a obtener.

Los informes se pueden exportar a diferentes formatos.

Gestión Económica

Comenta que se realiza una vez concluido la venta o reserva en cualquiera de los canales. Presenta imagen de tipos de informes indicando como se desglosa la información mostrada: canales, entradas, horas, fechas, taquillas taquilleros o clientes; la cual estará disponible en tiempo real. Menciona la realización de consultas por ingresos con distintas agrupaciones.

Facturación

Expone que el sistema contempla la emisión de facturas conforme a la normativa vigente de todos los productos vendidos a través de los diferentes canales de venta. La factura se realiza principalmente a clientes registrados con forma de pago diferente a contado que se podrá imprimir; siendo posible emitir facturas desde taquillas a clientes no registrados compradas en la misma taquilla y que se podrán guardar con una serie diferente.

TIQUETEO - CLORIAN

Informes y Estadísticas

Presentan distintos módulos uno para diseñar los informes en el momento y otros predefinidos explicando el funcionamiento de la gestión de informes y estadísticas con captura de pantalla de estos.

Presenta resultados en varios formatos de tabla de datos, tipologías de gráficos, con formato corporativo, pudiendo configurar los parámetros de entrada, funcionalidades de navegación y paginación y exportar a múltiples formatos. Expone que se trabajará sobre una base de datos de lectura que será una réplica en caliente de la base de datos e de producción, para poder trabajar on-line y sin penalizar el rendimiento del sistema.

Se pueden programar para una ejecución regular con una periodicidad determinada y automatizar el envio de los resultados por correo.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 12/35 |

Comentan que el sistema contempla un todo un catálogo de informes predefinidos y cuadros de mandos de para realizar un seguimiento de la actividad, respecto al servicio de atención al visitante se generan informes semanales para el seguimiento de la actividad y mensual con todos los indicadores objetivos e información cualitativa.

Gestión Económica

Con respecto al módulo de gestión económica, comentan que los informes serán diseñados y podrán ser publicados en módulo de usuario para que el área que el personal que lleva este trabaja pueda ejecutar los informes, pudiéndose exportar a un fichero ofimático. Acompañan de un listado de informes tipo a extraer.

La oferta incluye un proceso de integración con distintos sistemas contables tanto de la transacción de venta como los documentos contables.. Han ayudado a generar un fichero de interfase para reportar a la AET el fichero SII (Suministro inmediato de información del IVA).

Facturación

Presenta una plataforma que tiene automatizado el proceso de facturación y para toda venta/abono genera un documento contable. Explica como sería la emisión de una factura simplificada como nominal. ,poder definir diferentes series de facturación si hiciera falta y dar la opción de cambiar de factura simplificada a nominal en el canal de venta web.

Expone que el sistema controla que solamente se pueda tener una cuenta asociada que solamente podrá ser simplificada o nominal . Y si hay algún usuario registrado genera automáticamente una factura nominal.

UTE TICKETING CMAG

Informes y estadísticas

La oferta establece una herramienta de gestión de informes y Business Intelligence (BI) que permite el almacenamiento de todos los datos del sistema. Estableciendo una apartado de markentig, donde obtener gráficas y estadísticas en tiempo real.

Proponen la creación de accesos a proveedores externos a través de usuario y contraseña para la visualización de informaciones básicas de ventas, canales de ventas, recaudación, situación de aforos así como de informes completos, cambiar o hacer descuentos si fuese necesario, tener datos de los clientes.

Gestión Económica

Establece que el módulo de gestión emitirá informes que serán personalizables y automáticos con la periodicidad que se estime pero no precisa ningún detalle más al respecto.

Facturación

Proporcionaran una URL qué bien podrá ser independiente o integrada en la web de ventas de entradas, a la que el cliente podrá acceder para la obtención de su factura. El CRM incluye el módulo de facturación para profesionales completamente automatizado.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 13/35 |

**MÓDULO DE AFOROS**

GRUPO MEANA S.A.

En su propuesta, el modulo incluye la creación de aforos ilimitados y la modificación de los mismos por los responsables establecidos. Se podrá acceder en todo momento a la información de lo vendido y disponible en tiempo real.

PLATINIUM GROUP

Expone aspectos que se piden sobre el control de aforo en el PPT .

SICOMORO

Establece los conceptos a tener en cuenta para la creación de un aforo. Los aforos deberán ser configurados en base a requerimientos de: máximo total, máximo venta taquillas/online, margen de aforo. Pudiéndose establecer otros niveles condicionantes en base a agrupaciones dentro del aforo o en base a los tipos de entrada, aportando un listado de los mismos junto con acciones de avisos al operador, volcado de entradas no adquiridas al canal online, no venta por actividades.

TIQUETEO - CLORIAN

Se realiza en su backoffice y permite la creación ilimitada de aforos, creando tantos como sean requeridos. Todas las actuaciones son online y con impacto inmediato. Dejando trazabilidad en el sistema para consultarla en cualquier momento.

Cada canal dispondrá de su propio calendario de apertura, tanto para una fecha determinada como para un período en concreto. A nivel de punto de venta pueden tener la misma fecha de inicio o distinta según necesidades, también se puede configurar un calendario a nivel de producto de venta.

Describe las gestión de los cupos de los aforos, con ejemplos, pantallas que permitirá la gestión de estos de manera flexible según necesidades del PAG, pudiendo definirlos por día y franja horaria. Y gestionar de forma masiva las sesiones, y movimientos de disponiblidad automática.

Se podrán consultar los aforos por mes, fecha concreta teniendo una visión global, a nivel de sesiones. Permite movimiento de cupos entre los diferentes grupos de disponibilidad sobre una sesión concreta o sobre varias sesiones, presenta pantallas sobre ello, de manera online.
Se puede automatizar el movimiento de cupos poniendo como ejemplo tanto el día de antes de la visita o cancelaciones de reservas que no estén confirmadas.

UTE TICKETING CMAG

La propuesta señala un sistema de ventas, Infoticketing, que permite definir las sesiones y sus aforos por canal, cliente y producto señalando tres usos habituales a modo de ejemplo como son la reserva de entradas para la venta de un intermediario, adjudicación de cupos mínimos a canales de venta y puntos de venta (taquillas).



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 14/35 |

Incluye la posibilidad de programación de un release para liberación de aforos de forma automática que permita un mayor aprovechamiento de los mismos y, proponen un código de colores en el sistema, que indique de forma gráfica y visual la disponibilidad en tiempo real, siendo ésto último adecuado.

Cupo extraordinario para canal de venta específico y venta de productos de acceso a un único o más recintos.

**MÓDULO DE CONTROL DE ACCESOS**

GRUPO MEANA S.A.

Expone que cada tipo de entrada/documento puede asociarse a uno o varios puntos de acceso, definir límite de acceso de forma temporal o con un determinado número de acceso. El sistema permite establecer diferentes puntos de accesos, fijos o móviles.

Todo acceso se registra en la base de datos central, teniendo la información de lectura de cada documento. Comenta ejemplos de informes que se pueden definir al respecto.

PLATINIUM GROUP

Menciona que el procedimiento de verificación de códigos se hará on-line consultando la información con el cliente e incorporará información adicional como el tipo de visitante o documento identificativo de este. Comenta que en modo off-line los dispositivos interpretarán de manera autónoma los códigos de acceso y elementos esenciales para permitir o no el acceso.
Propone incorporar tecnología OCR el reconocimiento del DNI o pasaporte y comprobar si son los mismos aportados por el visitante en el proceso de compra.

Manifiesta las principales características de este sistema, en cuando a generación y lectura, registros de entrada/salidas, tipo de validación por defecto, información en tiempo real, mencionadas en el PPT e información en tiempo real de entradas validadas, pendientes y visitantes en el espacio.
Vuelve a referenciar los dispositivos fijos y móviles que proporcionará así como sus características.

SICOMORO

Establece un sistema de control de accesos diferenciado por puntos de ubicación, con un sistema de validación de distintos formatos de código de barra y códigos QR emitidos por diferentes plataformas de venta, además de documentos de identificación de DNI y pasaporte (lectura reconocimiento óptico de caracteres) que permitirán en todo momento la comprobación nominativa de los visitantes a través de sus entradas así como de los profesionales guías de turismo.

Expone que al quedarse la información guardada en la base de datos con la información de venta permite una total trazabilidad de las operaciones.

Por medio de identificación de códigos de colores, sonidos o mensajes grabados de voz, facilita la labor del personal de control de accesos. Aporta ejemplos del sistema así como un listado con los tipos de control que se pueden configurar haciendo una descripción de los mismos. Se indicará motivo de rechazo de acceso en el mismo punto de control y se podrá hacer diferente configuración de acceso en función del ticket sin control horario, rango de fechas y acceso no permitido.Del mismo modo, establece una descripción de cada tipo de control, atril con unidad lectora y pda.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 15/35 |

TIQUETEO - CLORIAN

Explica la programación de los accesos, un mismo dispositivo puede tener varias configuraciones, que se elegirá a la hora de entrar en la aplicación y propiedades: accesos, aforos y extras a validar, margenes de entrada, fijar una fecha en concreto, mostrar foto del cliente, no permitir entrada por aforo completo, también se podrá hacer desde el módulo de administración.

La plataforma Clorian dispone de su propia solución de validación de entradas para permitir el acceso a los recintos. La solución está basada en dos módulos:

- Módulo web:usado para puntos de validación con poca afluencia o en puntos de acceso de terceros ajenos al organizador
- Módulo móvil: usados para puntos de validación donde hay mucha afluencia de visitantes.

La supervisión de los accesos se puede realizar a través del módulo de informes o en el backoffice de Administración.
El sistema de validación dejará registro de toda acción de validación, que permitirán definir los indicadores de supervisión requeridos.

En los mismos dispositivos se puede visualizar registro de acceso para consultar el detalle de la información y el histórico de validaciones que ha tenido la entradas. También se puede ejecutar un informe para consultar la situación actual de los accesos.

Ofrecen la posibilidad de configurar el sistema de validación en modo pre-lectura, que permite validar a las personas que están haciendo cola tienen una entrada correcta.

Ofrecen  el control real siempre y cuando la salida se controle.

UTE TICKETING CMAG

Propone una aplicación de control de accesos con descripción de sus diversas funcionalidades: configuración personalizada (control diario o períodos), control horario, control de redentrada, periodo de validez, lectura código QR, banda magnética, RFID, parámetros biométricos, NFC, wallet con Ios, passwallet y lectura de datos públicos de DNI o pasaporte etc.) La oferta señala la posibilidad de contar con Pda´s disponibles adicionales para cubrir necesidades puntuales. No señala si se contará con otro tipo de dispositivos fijos y su tipología.

Presentan un sistema de accesos con señales identificativas: acústicas y visuales que favorezcan la identificación de las entradas y demás datos de una forma ágil y apropiada. El sistema cuenta con un panel, llamado revisión de sesión que permite la visualización al instante de información relevante en cuanto a la ocupación, entradas vendidas, número de accesos al recinto, entradas no vendidas etc. De igual modo, el sistema permite obtener informes de accesos configurables a medida obtenidos de la base de datos central.

*Exponen  la posibilidad de un plano de sala para ver ocupación de ocupación en plano realy  ofrecen una app .*



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 16/35 |

**MÓDULOS DE ANÁLISIS DE DATOS, GESTIÓN DE CANALES Y VISITAS Y GESTIÓN DE NOTIFICACIONES Y ALERTAS.**

GRUPO MEANA S.A.

*Análisis de Datos*

Referencia a la herramienta propuesta en el módulo de Informes y Estadísticas, presentando imagen de resultado de este y comentando ejemplos de información a analizar.

*Gestión de Visitas*

Alude a funcionalidades expuestas en este apartado del PPT que permite su sistema, presenta diseños de tickets de otros monumentos e indica que en todo momento hay trazabilidad de dichos documentos.

Tickets parametrizables y el diseño a decisión del PAG.

*Gestión de Notificaciones y Alertas*

Expone que el sistema tiene un gestor de tareas donde se van definiendo diferentes alarmas que se ejecute si ocurre o no ocurre un suceso concreto, así como programar una serie de alertas motivadas por el flujo de los diferentes procesos. Expone ejemplos de envío automático de correos.

PLATINIUM GROUP

*Análisis de Datos*

Menciona el porque las capacidades de Análisis de datos y de Inteligencia de Negocio es una de las principales fortalezas del sistema propuesto: suite de productos de SQL Server y a los factores de: diseño de la base de datos, construcción de procesos de extracción, transformación y carga de datos de un Datawarehouse intermedio, diseño multidimentsional, cubos para ser accedidos mediante informes Dashboard o desde Microsoft Excel y acceso datos históricos acumulados como datos de venta del día actual.

*Gestión de Visitas*

Comenta aspectos que se pide en este apartado del PPT y otros matices respecto al sistema: definir el número máximo de visitantes, accesorios como guías y otros recursos en aforos, recintos e itinerarios;, definición y control de condiciones en las que se debe realizarse el pago; tiempo de impresión menor a 2 segundos; facilidad de mantenimiento y la reusabilidad de configuraciones y parametrizaciones realizadas con anterioridad,

*Gestión de Notificaciones y Alertas*

Define como se interpreta en el sistema las notificaciones y alertas, expone los grados de granularidad para definir a los destinatarios y presenta ejemplos de notificaciones y alertas.).

SICOMORO

Análisis de datos

El sistema de BI propuesto permite la creación de informes y visualizaciones gráficas así como la búsqueda e identificación de patrones. Utiliza dos áreas: sistema de visualización de datos y un sistema de minería de datos, ambas permiten profundizar en grandes volúmenes operativos en tiempo real, permitiendo crear



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 17/35 |

informes estratégicos y operativos. Admite más de 30 fuentes de código abierto así como datos/ fuentes comerciales. El sistema permite la creación de múltiples organizaciones independientes, cada una con su propio entorno de uso ( administradores, fuentes de datos, paneles y usuarios).

Gestión de visitas

La aplicación ofertada sirve para hacer reserva y ventas para cualquier tipo de visitas, servicios y actividades del PAG, así como con otros posibles canales de venta compatibles con el sistema de gestión. Realiza una descripción del desarrollo de los protocolos, tanto para el público general como para canal institucional/educativo, que lleva implícitos como información tipo entrada y disponibilidad horaria, emisión y envió de código de barras/QR en operaciones de venta de entradas, emisión y envío de localizador por entrada reservada, envíos de recordatorios de la visita, envío agradecimientos, así como los envios material didáctico o de otra índole que pudieran resultar de interés existiendo para ello medidas de control cuantitativos para registro de datos estadísticos de descargas.

*Gestión de Notificaciones y Alertas*

Menciona el software a utilizar, que permite administrar y responder desde un único lugar, espacio de trabajo unificado para proporcionar un soporte mejor y más personalizado por parte de los agentes. . Realiza una descripción de las posibilidades de este software: herramientas de colaboración, respuestas prediseñadas, avisos, administrar conversaciones de diferentes canales dentro de un mismo ticket, monitorear e interactuar en las llamadas, escuchar grabaciones de las llamadas con posterioridad.
Enumera las principales funciones de este software.
Expone la información contextual que para cada usuario se puede tener: información básica, últimos tickets enviados, ruta por el chat con sitios web de este; para poder ofrecer respuestas más personalizadas, mejor calidad y rápidas.

Tiene la opción de traducción nativa que permite que los agentes puedan comunicarse con otras personas en idiomas diferentes.

TIQUETEO - CLORIAN

*Análisis de Datos*

Expone que a través del módulo de reporting permite la explotación de los datos en diferentes modalidades descritos en apartados anteriores. La herramienta permite tratar los datos gestionando diferentes dimensiones, permite tratar y analizar grandes volúmenes de datos con tiempos de respuesta optimizados a través de vistas de datos históricos.
*El acceso al informe se puede restringir según necesidades del PAG*

*Gestión de Visitas*

Para ello hace una distribución en 2 bloques el backoffice de administración para aspectos relativos a definición, diseño y configuración; y canales de venta. Dar respuesta a temas referentes a:reservas a futuro, métodos de pago, modelos de visitas, integración con terceros, operativa online, visita con otros recursos, paneles informativos, visitas propias y actividades, venta a terceros, Permite venta de productos con asiento numerado.
Permite realizar las acciones del control de la visita, describe las acciones que puede llevar a cabo el administrador del sistema y lo que el sistema permite en relación a las entradas,

El sistema podrá realizar la devolución masiva de entradas de manera muy ágil que permitirá también realizar automáticamente el abono de pagos telemáticos.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 18/35 |

*Gestión y administración de cupos de un aforo pudiendo establecer los máximos de consumo. Transacciones de ventas inmediatas. Gestión y control de número de impresiones. Las entradas digitales código de, código de seguridad para acceso a diferentes aforos, sistema único de seguridad que se imprime en la entrada, marcas de diseño.*

*Gestión de Notificaciones y Alertas*

Referencia a la herramienta vista en el gestión automática de procesos para ver todas las notificaciones y tareas emitidas, qué usuarios han informado de la tarea, qué persona ha sido asignado, las comunicaciones que se han realizado y la resolución final de la tarea. Comenta las alertas por umbrales que se pueden definir para comunicar a los interesados .
Referente a los visitantes, expone diversos mails tipo que se pueden utilizar: recordatorio de visita, mail de Tripadvisor, mail de gracias, mail de encuestas de satisfacción.
Pudiéndose configurar la programación del envío de mail, como la personalización de las comunicaciones a partir de plantillas definidas.

UTE TICKETING CMAG

Análisis de datos

Plantean un sistema integrado de procesos automatizados o semi automatizados (informes a distintos usuarios, mencanismo de envio de mailing cuando se ofertan nuevos productos etc.) así como establece que PAG podrá solicitar los procesos que considere para el desarrollo correcto de la actividad diaria comprometiéndose a su creación en el plazo máximo de 4 meses.

No queda claro la explotación de la infomración por parte del PAG.

Gestión de visitas

Sistema de infoticketing permite la reserva y compra de entradas con cualquier método de pago, ofrece un sistema multicanal para la venta de entradas y permite la integración de nuevas formas de venta que puedan surgir.

El sistema se basa en las tecnologías (no indica cuales) e implementa un servidor central que gestiona y controla todos los aspectos (precios, cupos, comisiones, recaudación, etc.). Para garantizar el sistema control de aforos de las visitas, disponen de panel en una sola pantalla que muestra el control de aforo de una zona, saber si la entrada fue impresa o no, hora de impresión, si fue online, si se descaró o si impresa. El administrador del sistema tendrá control total para modificar cualquier parámetro. Muestra ejemplos de entradas físicas y pdf con descripción de la misma, con código QR identificativo y diseño modificable.

*Gestión de Notificaciones y Alertas*

Expone que las notificaciones y alertas son almacenadas en las bases de datos para su consulta en cualquier momento, pudiéndose filtrar por varios campos, siendo las alertas configurables: permite definir qué forma se envían y en que situación genera la alerta o notificación, así como tipo de comunicación en los distintos canales.

Explica que dependiendo de la urgencia de una tarea esta procesará llamada a una aplicación de la persona de guardia.

Menciona un sistema de alerta automatizado que examina el funcionamiento de varios sistemas controlando que todos los puntos estén en pleno funcionamiento, que mandan avisos a la aplicación y tendrán predeterminado el grado de urgencia, define ejemplos de estos tipos de avisos.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 19/35 |

**MÓDULOS DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y RELACIÓN CON EL CLIENTE**

*GRUPO MEANA S.A.*

*Gestión de Seguridad*

Alude a los requisitos expuestos en este apartado del PPT exponiendo auditar todas las operaciones que puedan tener más peligrosidad. Lo asocia al funcionamiento de los usuarios.

*Relaciones con el Cliente*

Expone características y módulos funcionales de la herramienta de CRM: desarrollado en entorno web, acceso mediante usuario/clave, base de datos común en el sistema de taquillaje y la web para disponer de esta información en tiempo real; consulta/modificación de las fichas de los clientes e incorporación de marcas y notas en estas.

Dispone de listados predefinidos con las tareas más habituales e informes definibles, siendo los resultados exportables a formato excel o csv. Siendo abierto para la incorporación de nuevos informes predefinidos o nuevos campos para la generación de consultas personalizadas.

PLATINIUM GROUP

*Gestión de Seguridad*

Referencia al módulo de administración y gestión de usuarios para aspectos de este módulo, mencionando al directorio LDAP, el sistema registrará todas las operaciones que se realice una vez identificado el usuario. Y la administración de los Usuarios y Roles estará Íntegramente a cargo del PAG.

*Relaciones con el Cliente*

Comenta que el sistema aporta un conjunto de funcionalidades CRM estructuradas en marketing, ventas y servicio post venta, tales como: registro e incorporación de los datos del cliente, sección mi 'area', explotación de los datos, definición de convenios, ventas exclusivos y promociones para colectivos.
Analizándose con el PAG las funcionalidades CRM extras identificadas durante los 2 meses de proyecto de implantación.

Puntuación descripción funcional de los módulos que conforman el sistema de acuerdo con el apartado 5.3. del PPT.

SICOMORO

Gestión de Seguridad

Comenta que la gestión de la seguridad a partir de la gestión de los usuarios, siendo los niveles aplicables a todos los módulos de la solución.
Cada operación la solución se registra el usuario que la realizó.
Se dispondrá de certificado de seguridad para el acceso a las zonas privadas.
Comenta la pasarela de pago que se tendrá que garantiza pagos autenticados, cifrados y seguros.
Respecto a documentación mantendrán listado de documentos en vigor , su estado de revisión, fecha y personal que tiene acceso al mismo

Relaciones con el Cliente



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 20/35 |

Plantea implantación de un módulo específico de CRM, tendrá acceso por Internet securizado y permitirá la definición de perfiles de acceso con filtración de la información proporcionada. Está integrado para recoger información del sistema de gestión de ventas de entradas. Teniendo como información disponible la asociada a la venta, producto o cliente. Se tendrá como referencia el correo electrónico del usuario.
Describe las principales características respecto a: seguimiento de evolución, ficha de clientes y acciones realizadas, segmentación de clientes, acceso a segmentaciones más relevantes, normalización de nombre y determinación de sexo del cliente y exportación de clientes.

Comenta la personalización tanto en el correo electrónico como en opciones de tiempo o producto. Describe características para la realización de campañas: sistema de mailing integrado en la solución CRM, envío de mail cuando el usuario cumpla un requisito, programar mails recurrentes, plantilla de información de cada acción para reutilizarla que podrán ser multidioma o personalizadas por segmento

Expone la normalización de los datos para tratarlos de manera automática.

TIQUETEO - CLORIAN

*Gestión de Seguridad*

Basado en los Roles de acceso, los cuales se pueden personalizar y gestionar desde el backoffice. Para la gestión de autorizaciones que requieran un control se hará a través de la herramienta de solicitudes, registrándose en el sistema cualquier transacción y cualquier acción se registra a través de los logs del sistema incluso las acciones de los TPV, pudiéendose ser explotados por el PAG para el seguimiento de las acciones de los usuarios.

*Módulo CRM (Gestión de Relaciones con el Cliente)*

Implementado a través del módulo de Atención al Cliente, que permite gestionar entidades de clientes que se desee monitorizar, registrando para estas campos de información general, datos de contacto, existiendo la posibilidad de definir campos adicionales de manera ad-hoc..
Los diferentes módulos de ventas permite realizar ventas vinculándolas a a entidades ya registradas. Comunicaciones personalizables a través de plantillas.

Todos los datos se pueden explotar a través del módulo de Reporting, propone la herramienta MailChimp para el envío de mails.

Expone los principios generales de los programas de fidelización que tiene actualmente: identificación y autenticación del usuario, registro y traza de toda actividad del usuario, programa de beneficios, prioridad de los cupos

UTE TICKETING CMAG

*Gestión de Seguridad*

Alude a lo especificado en este apartado del PPT, expone que todos los accesos quedan registrados en la base de datos, la cual puede controlar cualquier cambio que realice cada usuario y la identificación individual de cada usuario. Permite la creación de ciertas operaciones a un circuito de autorizaciones y utilizará la monitorización de redes, servidores, aplicaciones y lógica comercial para cerciorarse que la experiencia ofrecida es la mejor para el usuario.
Describe acciones para el cumplimento de la protección de datos.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 21/35 |

Describe el sistema de alertas temprarnas y propone una sonda a implantar en el organismo para vigilar el tráfico de Internet de la Red Corporativa del Organismo y el de las acciones de servicios entre el PAG y la UTE ofrezca en Internet, para la detección de ataques,

*Relaciones con el Cliente*

Menciona que el sistema cuenta con un Sistema de Gestión de clientes CRM, que almacena en su base central datos de proceso de venta en tiempo real con datos de los diferentes canales y medios de venta, presenta una imagen de elllo.

Expone todo lo que se puede hacer con un CRM en relación a las funciones Marketing, personalización y optimización de las comunicaciones e interacciónes con los clientes en general, demostración de la eficacia de las acciones y campañas de marketing, generación de leads de calidad para el departameto de comercialización, soluciones de automatización del Marketing.

Explica como funcionaría su sistema para una campaña y la explotación de datos que se puede hacer del sistema, presentando imágenes de ello.

Comenta que el sistema gestiona lectura de tarjetas de fidelización por medio de distintos métodos de lectura y recoge la información de visitas para su posterior consulta por parte de este.

**PUNTUACIÓN 2**

| GADD MEANA | PLATINIUM | SICOMORO | TIQUETEO | UTE-GLOBAL |
|---|---|---|---|---|
| 3,54 | 1,86 | 6,42 | 8,46 | 3,54 |



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 22/35 |

***3. PROPUESTA DE FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA DE ACUERDO AL APARTADO 6 DEL PPT. ( HASTA 3 PUNTOS MÁXIMO):***

*GADD GRUPO MEANA, S.A*

Contempla jornadas formativas tanto iniciales como continuas especificado los tipos de cursos y los perfiles perfiles a los que va dirigidos. Aportan calendario de formación especificando las semanas, días y sesiones con el número de horas. Ofrecen detalle de los recursos materiales a emplear, formación virtual así como detallan los requisitos mínimos con los que deben contar los formadores.

PLATINIUM.

Proponen de forma escueta una formación inicial y continua, conforme a las necesidades del PAG y a sus diferentes perfiles. Indica que se facilitará el material necesario (físico y digital) así como un entorno de pruebas. Precisa de mayor detalle.

SICOMORO

La oferta preveé una formación inicial y de reforzamiento, especificando el número total de horas para cada una, así como una formación continua y de asistencia en el puesto de trabajo. Adaptada a los diferentes perfiles del PAG y detallando las diferentes áreas de conocimiento en las que se basa.
Aportan un cuadro con detalle de las sesiones, el material a emplear, los contenidos de cada sesión y los objetivos a alcanzar para cada una. La oferta incluye además un soporte continuo para consultas.

TIQUETEO - CLORIAN

Establecen una formación específica para las fases de implantación, aceptación y mantenimiento. Ofrece detalle de los módulos y usurarios a los que va dirigida (incluido módulo específico para la dirección del Pag) así como los contenidos, número de sesiones recomendadas y horas.

Las sesiones vendrán acompañadas de contenido práctico simulando operativa real en entorno pre-producción y los manuales estarán integrados en los módulos para que directamente cada usuario pueda consultar sus dudas en cualquier momento. Incluye la elaboración conjunta con el PAG de unas guías ágiles de la principal operativa. Aportan ejemplos. La propuesta incluye un soporte continuo para consultas.

UTE GLOBAL
La propuesta contempla una formación ad-hoc para el personal del PAG indicando que será didáctica y acorde a las funciones de cada puesto de trabajo. Será también formación práctica usando entornos reales.

La oferta propone la elaboración de un estudio que defina la formación necesaria, una vez analizados los puestos de trabajo existentes y las competencias de cada uno. Contempla además la realización de una memoria que defina la situación de partida y defina los objetivos a conseguir. Una vez hecho estos estudios, se desarrollará el contenido exacto y necesario de la formación, diferenciando perfiles, bloques de formación y horas.

**PUNTUACIÓN 3**

| GADD G MEANA | PLATINIUM | SICOMORO | TIQUETEO | UTE-GLOBAL |
|---|---|---|---|---|
| **1,80** | **0,90** | **2,40** | **2,70** | **1,50** |



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 23/35 |

***4. PLAN DE TRABAJO, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS DE IMPLANTACIÓN Y MANTENIMIENTO CONFORME AL APARTADO 8 DEL PPT (HASTA 8 PUNTOS)***

*GADD GRUPO MEANA, S.A*

Expone un conjunto de actividades para a llevar a cabo para la Implantación y mantenimiento haciendo una descripción de estas y presentándolas en un cronograma cuantificadas por días y semanas.

Menciona las metodologías y estándares utilizados en sus proyectos y describe la forma de trabajar, la información/documentación y herramientas a utilizar en el proyecto, denominadas por ellos como metodologías, para:

- la coordinación e interlocución con el cliente, a través de comités de dirección y de control , seguimiento y calidad; trazabilidad de la interlocución con una herramienta de gestión de tiques/tareas, que clasificará a está dependiendo de la dirección de correo utilizada, describiendo toda la información que se maneja en la tarea
- la gestión de incidencias y peticiones, que será gestionada a través de su sistema de gestión de tiques, que tendrán un espacio específico, que serán creados a través de envío de correo electrónico o a través de una herramienta disponible, desde dónde se pueden visualizar el estado de todos los asuntos y las aportaciones., se podrán hacer aportaciones a un asunto enviando un correo electrónico a una dirección específica con el número de tique asignado al gestor. En función del nivel de urgencia, es posible notificar la incidencia a través del Call Center. Describe la información manejada en cada incidencia.
- control del proyecto a través de hojas excel dónde viene la identificación, hitos y certificaciones; y tareas.
- control de actividad de los recursos de asistencia presencial requeridos en los pliegos, a través de una plataforma propia de control de horario y registro de actividad laboral, con uno o varios puntos de fichajes.

PLATINIUM.

Para la organización del trabajo expone que utilizará como metodología de planificación y desarrollo MÉTRICA v3 en la que no realizará el Estudio de Vialibidad del Sistema, mencionando los procesos a llevar a cabo de esta métrica tales como Desarrollo del Trabajo en el que define : Análisis del Sistema de Información, Diseño del Sistema de Información y Construcción del Sistema de Información; y Actividades de Seguimiento y Control durante todos los procesos.

Expone las herramientas que va a utilizar para la estimación del esfuerzo, planificación del proyectos.

Propone una estrategia híbrida para llevar adelante el proyecto combinando una estrategia de prototipado y una estrategía de construcción incremental.

Muestra todos los gráficos de todas las actividades de la fases de Métrica 3 mencionando en qué actividades está especialmente capacitado el equipo.

Presenta varios cronogramas de trabajo uno de los dos primeros meses y otro de los elementos que se afrontarán una vez que el sistema de ventas de entradas se haya implantado y puesto en marcha.

SICOMORO

Presenta su plan de trabajo como una actualización y ampliación del sistema actualmente instalado. En el apartado denominado cronograma de trabajo explica las medidas preparatorias cuyas actividades serán: Análisis de la situación actual, definición del modelo de servicio, establecer la forma de llevar a cabo el



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 24/35 |

control y el seguimiento del servicio e identificación de los recursos con los que se van a llevar a cabo la transición, realizando todas estas tareas en un período inferior a 10 días.
Una vez realizada esta fase se iniciará la fase de estabilización, que se realizará a través de los comités de dirección, seguimiento e informe de situación y operaciones.
Propone para la organización de los trabajos de implantación un modelo metodológico doble SCRUM MANAGER como metodología ágil de desarrollo y e ITIL para la gestión de incidencias y de peticiones perfectivas,.

Expone organigrama de usuarios expertos que llevan prestando servicio en el sistema de ventas de entradas actual.

Para el soporte y mantenimiento contempla mantenimiento preventivo, perfectivo, correctivo, y expone los tiempos de respuesta dependiendo de la incidencia.

Establece la forma de trabajar para la gestión de cambios describiendo las tareas a llevar a cabo.

Habilitará un repositorio de conocimiento , donde existirá las resoluciones más comunes y las cuestiones planteadas de forma recurrente para facilitar la asistencia.

Presenta diagrama de flujo de gestión de incidencias y descripción de las acciones a llevar, en el caso de que existan acciones posteriores al cierre de una incidencia, debidas a que no se ha solucionado un problema se abrirá un RFC y se planificarán los recursos para trabajar en la resolución del problema.

Habrá labores de gestión de entregas y despliegues de las unidades de entregas definidas a partir de los pequeños desarrollos, que serán promocionadas primero al entorno de preproducción para la validación por parte del cliente y después al entorno de producción. Todos los pasos de la versión llevarán una codificación interna que los relacionará con la fecha de puesta en marcha, para facilitar el tracking d ellos despliegues y funcionalidades.

En función de la criticidad de las incidencias/peticiones existirán dos tipos de pasos de versión: exprés siempre que el sistema se quede bloqueado; y planificados.

Presenta una descripción del procedimiento del despliegue

Las incidencias serán clasificadas de acuerdo a niveles de criticidad.

No presenta cronograma de implantación.

TIQUETEO

Presentan un cronograma de implantación del proyecto con las diferentes fases de métrica 3, con reuniones semanales de seguimiento. Detallan las tareas de cada una de las fases.

Se prepararán actas de reuniones y entregables de cada parte para su aprobación formal. Se utilizará una herramientas para la gestión del proyecto que permitirá de manera muy visual ver el estado de todas las tareas,,.. y hacer hincapié en aquellos hitos que requiera un seguimiento especial.

Aplicará la Seguridad por Diseño para que lo acompañen en todo el ciclo de vida, se formará al personal periódicamente el desarrollo se realiza siguiendo las mejores prácticas en el desarrollo de aplicaciones web, tales como las listadas en el proyecto OWASP.
Todas las validaciones que se hacen de datos y permisos en las capas frontales de la aplicación se realizan nuevamente en la capa de backend.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 25/35 |

Todos los cálculos de importes se realizan en la capa backend de la aplicación asegurando la integridad de las reglas de negocio definidas.

Dispone de herramienta para la revisión automática de código para asegurarse que cualquier cambio sigue los estándares de calidad y no comporta riesgos de la plataforma., expone los aspectos que se revisan.
Revisarán de forma automática a través de herramientas de pentesting que no se haya producido ningún cambio en la configuración de los servidores, los puertos son los mínimos imprescindibles y que el nivel de seguridad cumpla con los estándares.

Realizará periódicamente test de intrusión externo comprometiéndose a hacerlo anualmente durante la prestación del servicio, así como compartir los resultados con el PAG.

Se realizarán test de estrés antes de la salida a producción para detectar y prevenir cuello de botella y semestralmente sobre el entorno QA.

El traspaso del entorno de producción se realizará de manera controlada siguiendo un flujo de trabajo conocido como Gitflow.

UTE GLOBAL

Expone la importancia de la metodología y lo que garantiza, referencia metodología adaptativa frente a metodología predictiva.

Presenta un cronograma de trabajo con las diferentes fases con sus respectivas tareas e hitos entregables, realizando una descripción de las fases y tareas y descripción de los hitos entregables.

Expone reuniones periódicas de seguimiento y avance del proyecto definiendo los puntos a abordar. Utilizando como herramientas para realizar el seguimiento y como ayuda a la toma de decisiones la documentación del: plan general del proyecto, informes, actas de reuniones;la revisión del los trabajos realizados y productos terminados y verificación de las KPI's establecidos en cada fase.

Describe las acciones a hacer en las labores de estabilidad del mismo y del mantenimiento puedan aparezcan errores o equipamiento con mal funcionamiento en el caso de que conlleve una mayor complejidad se llevará a cabo un estudio y documento detallando la propuesta para que sea revisada y aprobada por el PAG.

**-Solución de CPD, telecomunicaciones, seguridad informática que aseguren la mayor operatividad posible del sistema. Mejor solución del sistema de base de datos que se aseguren una mejor eficiencia del sistema. Instalaciones similares (apartado 7 del PPT).**

*GADD GRUPO MEANA, S.A*

Expone los diferentes CPD para la operación interna y la prestación de los servicios TI, dependiendo del uso que le vayan a dar, en el caso de este proyecto utilizarán un CPD con certificación TIER IV, y certificación del ENS de Categoría ALTA, con un CPD de respaldo conectado con fibra a este, utilizando máquinas propias en housing y virtuales alquiladas.

Describe las características de los distintos servidores virtuales para la operatoria y para el almacenamiento y copias de seguridad.

Cómo seguridad en las comunicaciones expone el establecimiento de una VPN de nivel 3 entre todas las ubicaciones de los actores involucrados en la gestión, y una vlan en el Patronato de la Alhambra y Generalife sobre las infraestructuras existentes complementándose con aquellos elementos necesarios para la interconexión a los equipos de taquillas y dispositivos de control de acceso, puestos de trabajo de



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 26/35 |

administración, paneles de visualización, terminales de autoservicio,..con una capacidad de 100 Mbps simétricos entre los CPD y ADSL 10M/800K con el resto de ubicaciones, disponiéndose de otro acceso secundario de respaldo basado en 3G/4G con capacidad 2M/400K, en el PAG se creará una VLAN a 100 Mb aprovechando las infraestructuras existentes y completándolas con aquellas que resulten necesarias, los terminales móviles podrán ir conectados a la VPN IP a través de las líneas 3G/4G

Como base de datos propone Microsoft SQL Server,

Menciona instalaciones similares con el sistema de ventas de entrada relacionadas con monumentos y la cultura.

PLATINIUM.

Expone que los servicios se encuentran alojados en Google Cloud con un SLA del 99,99%con interrupción máxima de 1 hora, empleando balanceadores de carga sobre recursos redundantes. Un SLA del 99,99 %, aportan un CPD con un TIER III.

Seguridad de acceso expresamente a las direcciones IP autorizadas, utilizando el protocolo HTTPS.
Disponen de un sistemas de gestión de colas de espera que pueden ser activados en caso de demanda
Sistemas de copias de seguridad de los logs de acceso a servicios de 12 meses de retención, los servicios almacenados en discos persistentes.

Base de datos Microsoft SQL Server la última versión liberada y soportada en servidores con sistemas operativo Windows Server 2019 Datacenter, presenta cuadros resumen del gestor de base datos que se va a utilizar de noviembre de 2019 y febrero de 2020 donde se muestra la posición de este respecto a otras solucione, encontrándose en los puestos superiores.

Se echa en falta una descripción detallada de la infraestructura de Google Cloud que soporta los servicios.

Expone como instalaciones similares sistema de ventas de eventos deportivos y museos.

SICOMORO

Junto con una enumeración de los equipos propuestos en el Patronato de la Alhambra y Generalife, propone un a conexión macrolan de 50 Mg Simétrica con Líneas de respaldo ADSL y líneas 4G para los lugares dónde no hay conexión de cable de fibra.

Comenta que la aplicación se desplegará en AWS (Amazon Web Service con elementos cloud native para mejorar el rendimiento de la plataforma

Presenta una tabla de los diferentes servidores: balanceador, portales web, base de datos, gestor de contenido que supuestamente tendrá el sistema con descripción de la RAM y tipos de discos duros, ancho de banda servidor para backup y otros servicios para el mailing y servicio de cortafuegos de aplicaciones con 50 reglas y backup diario tipo shapshot.

Ofrecen una serie de propuestas para mejorar y optimizar el resultado: tales como CDN, Balanceadores de Carga, WAF, Servicios de base de datos, autoescalado.

Respecto a la seguridad, aportaran los servicios apuntados anteriormente tales como CDN, WAF, autoescalado.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 27/35 |

Expone que utiliza como base de datos Microsoft SQL Server Standard (sin especificar la versión), que desplegarán haciendo uso de la plataforma como servicio Amazon Relational DataBase service,

Menciona instalaciones similares con el sistema de ventas de entrada relacionadas con museos y entretenimiento, aparte de la Alhambra y Generalife.

TIQUETEO

Arquitectura tecnológica

Proponen desplegar su plataforma de gestión integral de entradas en una infraestructura tecnológica dedicada para el PAG y que será desplegada en Amazon Web Services.

La arquitectura tecnológica de la plataforma es una arquitectura basada en microservicios, la cual tiene las siguientes ventajas:

- Cada pieza se puede desplegar de forma separada:
- Facilita el auto-escalado de los distintos módulos
- Permite una mayor velocidad de desarrollo dado que pueden tener un equipo especializado desarrollando un nuevo microservicio sin afectar al resto.

Las aplicaciones frontales están desarrolladas con React JS.

Los frontales al no disponer de lógica de negocio se pueden desplegar como recursos estáticos. Lo cual les permite distribuirlo en el CDN de AWS a través de las más de 100 zonas repartidas en todo el mundo. Además de mayor fiabilidad por su tolerancia a fallos, proporciona una baja latencia debido a que AWS entrega el contenido desde la ubicación más próxima al cliente. Un usuario de Asia no sufrirá latencia a la hora de cargar la página ya que la web será proporcionada desde una de las zonas que tiene Amazon en ese continente (Hong Kong, Sídney...).

La base de datos dispondrá de 3 servidores confirmados en cluster mediante una configuración master-slave en alta disponibilidad y con réplicas autoescalables de datos de lectura en caliente, expone la seguridad que se aplicará a la base de datos con los siguientes controles.

Expone las redes de comunicaciones en relación con el AWS y con el Patronato de la Alhambra con router con capacidad de failover automático en el caso de no disponer se buscará otro medio por ejemplo 4G.

*Monitorización de la plataforma tecnológica*

Indican que todos los elementos de su infraestructura se encuentran monitorizados para recopilar y realizar el seguimiento de métricas y logs, establecer alarmas y así permitir reaccionar de forma más rápida ante eventos que ocurran en nuestra plataforma.

Referencia a la herramienta vista en el gestión automática de procesos para ver todas las notificaciones y tareas emitidas, qué usuarios han informado de la tarea, qué persona ha sido asignado, las comunicaciones que se han realizado y la resolución final de la tarea. Comenta las alertas por umbrales que se pueden definir para comunicar a los interesados .

En relación con la monitorización de los accesos privilegiados, todas las acciones son monitorizadas mediante la herramienta Cloudtrail (https://aws.amazon.com/es/cloudtrail/) y revisadas por la herramienta GuardDuty que les permite detectar intentos de acceso a servicios o puertos no permitidos (https://aws.amazon.com/es/guardduty/).



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 28/35 |

Para los datos propone la herramienta Grafana donde se definen múltiples alarmas que validan la consistencia de la base de datos cada minuto.

Traza y Logs que almacena de forma centralizada e indexada todos los logs que registra el sistema y a nivel de aplicación cualquier transacción que se realiza, respuesta que ha dado el servicio o tiempo de respuesta.
Google Analytics y GTM definir objetivos para calcular ratios de conservación, obtener porcentajes de dispositivos y sistemas operativos utilizados, estudiar el flujo de los usuarios.

*Seguridad de la plataforma tecnológica*

En relación a los accesos a la base de datos indican que es accesible desde los elementos permitidos de la red privada, así como los que establezcan un túnel vía la máquina de salto (Bastion):

- Se dispone de un usuario de conexión para cada una de las aplicaciones.
- Las aplicaciones utilizan un framework, My Batis, para la conexión con la base de datos que evita cualquier tipo de SQL Injection.
- Los usuarios de Clorian que acceden a la Base de datos disponen de una cuenta nominal para su uso.
- Los passwords de los usuarios se encuentran cifrados mediante un cifrado no reversible.
- El cifrado en tránsito de los datos se realiza mediante SSL.
- El cifrado de los datos in rest se realiza mediante el algoritmo de cifrado AES-256.

En relación a los accesos administrativos a la consola de AWS:

- El acceso a AWS producción se encuentra securizado con usuario, Password y segundo factor de autenticación para todos nuestros usuarios, basado en una clave variable en el tiempo Acceso a los servidores.
- Todos los servidores se encuentran en redes privadas, no accesibles desde Internet.
- El acceso a las mismas se realiza contra una máquina de salto (Bastion) con acceso por certificado

Disponen una serie de entornos segregados en su arquitectura tecnológica:

- QA: entorno utilizado por el equipo de desarrollo donde se integra el código de forma manual o bien a través de integración continua.
- Test: entorno adicional de pruebas para el equipo de desarrollo donde se congela el código para simular contextos determinados como, por ejemplo, una prueba de carga del sistema (concurrencia de usuarios).
- Demo: entorno utilizado por el equipo de Product Managers para realizar diferentes escenarios o pruebas.
- Preproducción: entorno de integración donde se realizan pruebas de validación manuales y automatizadas previo paso al entorno de producción
- Producción: Entorno real.

La plataforma está sustentada con una configuración de alta disponibilidad.

- Reparto de carga con balanceadores a las aplicaciones.
- Único punto de entrada para garantizar la seguridad de la infraestructura ante cualquier ataque.
- Escalabilidad de todos los elementos principales de nuestra arquitectura de manera automática
- Disponibilidad de 3 CPDs ubicados en zonas diferentes y lo suficientemente alejadas para evitar un posible impacto ante una contingencia

Sobre la disponibilidad del servicio indican que el nivel de disponibilidad es del 99,9% que se garantiza por el proveedor cloud (AWS).
Las actualizaciones del servicio se realizan sin parada del servicio, ya que la infraestructura se encuentra totalmente redundada

Sincronización entre los diferentes nodos del clúster de base de datos en tiempo real.

- Un full backup diario que caduca a la semana.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 29/35 |

- Un full backup semanal que caduca a los tres meses.
- Un full backup mensual que caduca a los cinco años.
- En paralelo, en caso de que fuera necesario, es posible crear snapshots en cualquier momento sin afectar al rendimiento de la plataforma y almacenarlos de forma indefinida.

Solamente se tendrá parada del servicio cuando afectan a tablas del modelo de datos, que se realizará fuera del horario laboral.

Expondrá el número mínimo de puertos indispensables y despegará un cortafuegos para aplicaciones web WAF, adicionalmente se desplegará un honeypot para poder detectar bots y scrappers que estén intentando escanear la página web. Que incluirá la IP del bot en una lista negra si se detecta.

Define la política automática de copias de seguridad:.. Realizará pruebas mensuales de restauración.
Se realizarán evaluaciones de impacto de riesgo sobre los datos de carácter personal.

Proponen desplegar su plataforma de gestión integral de entradas en una infraestructura tecnológica dedicada para el PAG y que será desplegada en Amazon Web Services.

Menciona instalaciones similares con el sistema de ventas de entrada relacionadas con monumentos, museos, entretenimiento y actividades culturales.

UTE GLOBAL

Escribe cumplimiento de las necesidades descritas en el pliego respecto a las necesidades expuestas de sistemas y comunicaciones.

Presenta un esquema de la estructura física empleado por un sistema de ticketing el cual trabajo con servidores en la nube y en servidores locales, siendo el proveedor de servicios cloud AWS, describe la replica de servidores cloud en caso de alcanzar carga de trabajo superior y los niveles d seguridad que proporciona AWS,

Como seguridad propia de este sistema cita la seguridad de las transacciones on-line, el plan de backup, plan de continuidad de negocio.

Menciona instalaciones similares con el sistema de ventas de entrada relacionadas con el entretenimiento.

**-Mejores dispositivos de control de accesos (apartado 4.3 del PPT)**
*GADD GRUPO MEANA, S.A*

No alude nada respecto al apartado de mejores dispositivos de control de accesos.

PLATINIUM.

Respecto a los dispositivos móviles, destaca: pantalla con funcionamiento con dedos húmedos e incluso guantes, Baterías de hasta 16 horas Ampliación de los protocolos inalámbricos solicitados.,otras tecnologías de comunicación

Para los terminales fijos, menciona la posibilidad de dispositivos para detectar fiebre, uso de mascarilla y 30.000 caras tanto para permitir el acceso como para prohibirlo.

SICOMORO

No presenta un apartado al respecto



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 30/35 |

TIQUETEO

Resaltan como la principal mejora es la lectura láser de la parte MRZ (zona legible por máquina. )del documento que supone la lectura y validación del documento más rápido en comparación con un sistema basado en el tratamiento de la imagen a partir de un escaneo del documento, se añade un enlace para su comprobación.

Se ofrecen 5 dispositivos más de los requerimientos mínimos, son dispositivos de última generación y con una duración de baterías muy superiores.

UTE GLOBAL

Expone que ya ha sido detallado en el punto 1-C remarcando autonomía de batería superior en dispositivos móviles y de los fijos características solicitadas ya en el pliego.

**-Grado de cumplimento Esquema Nacional de Seguridad (apartado 10.5 del PPT)**

*GADD GRUPO MEANA, S.A*

Acredita la certificación de conformidad de categoría ALTA, con el Esquema Nacional de Seguridad del CPD para la operación interna y prestación de servicios renovado actualmente en vigor. Y la certificación de conformidad de categoría MEDIA con el Esquema Nacional de Seguridad de sus sistema válida hasta el 05/11/2022

PLATINIUM.

Comenta que está en un avanzado proceso de adecuación al Esquema Nacional de Seguridad, Presenta cuadro de aplicabilidad de las medidas de seguridad de categoría media que se debe de cumplir para la certificación posterior, y expone el detalle de las 5 medidas que les faltaría y que están en curso para su certificación y prevista su obtención en un plazo inferior a 9 meses.

Expone que la infraestructura del sistema de información de la compañía dónde se encuentra alojada tiene todos sus servicios y componentes certificadas dentro del marco normativo del ENS con una categoría ALTA.

SICOMORO

Comenta que la infraestructura propuesta en el Cloud de AWS, cumple con el ENS nivel alto, expone las medidas de seguridad que cumple indicando que para la obtención del certificado del ENS del sistema será de diez meses contados a partir de la adjudicación.

TIQUETEO

Dispone del certificado de autoevaluación para sistema de nivel básico, ha iniciado actualmente un mapeo entre los controles propios de la ISO 27002:2009 y las medidas de seguridad definidas en el ENS como sugiere el CCN-CERT y posteriormente iniciará el proceso de certificación del ENS mediante entidad de certificación acreditada por la ENAC.

UTE GLOBAL

Comentan que la UTE está en posesión del certificado ENS de nivel alto presentando el certificado de conformidad con el esquema nacional de seguridad de la empresa amazon web services proveedor del servicio de cpd, pero no del sistema objeto del contrato.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 31/35 |

**PUNTUACIÓN 4**

| GADD G MEANA | PLATINIUM | SICOMORO | TIQUETEO | UTE-GLOBAL |
|---|---|---|---|---|
| 3,60 | 2,60 | 4,40 | 6,40 | 2,28 |



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 32/35 |

***5.EQUIPO DE TRABAJO PARA LA EXPLOTACIÓN DEL SISTEMA QUE IMPLIQUE UNA MEJORA RESPECTO AL ESTABLECIDO EN EL APARTADO 8 Y 9 DEL PPT (8 PUNTOS MÁXIMO):***

*GADD GRUPO MEANA, S.A*

La oferta recoge un organigrama de trabajo detallado con el equipo técnico de profesionales que participarán en la ejecución del proyecto así como sus funciones. Aportan además tabla nominativa de los recursos humanos, titulación y experiencia.

La propuesta contempla además del equipo técnico requerido en los pliegos, recursos humanos adicionales con los que dar soporte a la ejecución de este proyecto, con descripción de funciones y titulaciones.

Como equipo técnico de soporte in situ para la explotación del sistema, aportan 2 técnicos por turno y un sistema de retén para cubrir las necesidades tal y como se solicita en el PPT. Un total de 8 personas para el equipo de explotación. No ofrece información relativa a la experiencia y formación.

PLATINIUM.

Establece un organigrama de trabajo básico y argumenta que se seguirá con las prescripciones indicadas en el pliego, mencionando el personal mínimo exigido sin mayor detalle al respecto. Para el equipo de explotación, se limita a indicar igualmente que se cumplirá con las especificaciones del pliego.

La propuesta contempla la contratación futura de dos consultores especializados en la materia para la definición del equipo y su puesta en marcha. Igualmente menciona a una empresa de trabajo temporal con la que colabora en otros proyectos y de la que dispone una amplia base de datos para futuros trabajadores. Indicando la contratación de 30 personas (10 turno mañana, 10 para turno de tarde y 10 para fin de semana) sin definir cuáles serán sus puestos de trabajo concretos ni mayor detalle de sus funciones.

SICOMORO

El equipo de trabajo para la explotación y desarrollo del proyecto se ajusta a los requisitos establecidos en el PPT. Aportando personal adicional para la ejecución del proyecto. Incluyen cuadro nominativo del equipo, con titulación y dilatada experiencia profesional en la materia objeto de este contrato.

La propuesta recoge como equipo de explotación: 1 responsable de operaciones, 2 técnicos de apoyo de gestión de proyectos y configuración, 4 técnicos de campo (se contará con 2 técnicos in situ durante la apertura del monumento como soporte incidencias y atención usuarios) y se contratarían además 2 técnicos más de campo para cubrir necesidades de turno, entre otras cuestiones.

Hacen mención del equipo de call center y atención al visitante, que estará constituido por un 1 responsable con experiencia de más de 19 años, 9 operadoras, 4 de ellas en exclusiva para Alhambra.

TIQUETEO

La oferta contempla un organigrama en el que se recoge el equipo multidisciplinar encargado de la ejecución del proyecto con descripción de las funciones de cada uno y sus responsabilidades.

Aportan un cuadro resumen nominativo con las personas designadas para cada puesto de trabajo, con indicación de la titulación y experiencia profesional. El personal aportado cumple con los requisitos del ppt incluyendo personal adicional para la ejecución del proyecto.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 33/35 |

Para el equipo de explotación in situ indican que dispondrán del equipo necesario para cubrir horario de apertura al monumento, y que siempre habrá mínimo 2 personas cualificada. No señala sistema de retén.

Con respecto al call center y atención al visitante establecen una persona responsable de atención al visitante.

UTE GLOBAL

La oferta recoge un equipo técnico conforme al pliego de prescripciones técnicas, mencionando sus funciones, titulación y experiencia profesional.

Con respecto al equipo de explotación in situ proponen 2 personas por turno debidamente cualificadas y 1 persona más para cubrir la necesidad de retén si fuesen necesarias. La oferta contempla una persona más contratada al día, en el horario de 4 horas en las que haya más afluencia de visitantes. El trabajador estará en exclusiva en soporte y ayudará en la venta a través de los tótems informáticos.

Aporta ejemplo de los turnos en función del horario de verano e invierno.

El equipo de explotación contará con patinetes electrónicos, uniformes, idiomas b2 inglés y persona con conocimientos en lenguaje de signos.

**PUNTUACIÓN 5**

| GADD G MEANA | PLATINIUM | SICOMORO | TIQUETEO | UTE-GLOBAL |
|---|---|---|---|---|
| **6,60** | **3,00** | **8,50** | **7,25** | **5,50** |



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
|---|---|---|---|
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 34/35 |

**PUNTUACIÓN TOTAL (sobre 10 puntos)**

| CRITERIO | GADD | PLATINIUM | SICOMORO | TIQUETEO | UTE-GLOBAL |
|---|---|---|---|---|---|
| **PUNTUACIÓN 1:** OBJETO Y REQUISITOS MÍNIMOS | **8,25** | **2,63** | **10,88** | **10,50** | **4,88** |
| **PUNTUACIÓN 2:** DESCRIPCIÓN FUNCIONAL DE LOS MÓDULOS | **3,54** | **1,86** | **6,42** | **8,46** | **3,54** |
| **PUNTUACIÓN 3:** FORMACIÓN Y TRANSFERENCIA TECNOLÓGICA | **1,80** | **0,90** | **2,40** | **2,70** | **1,50** |
| **PUNTUACIÓN 4:** PLAN DE TRABAJO, PLANIFICACIÓN Y ORGANIZACIÓN DE LOS TRABAJOS | **3,60** | **2,60** | **4,40** | **6,40** | **2,28** |
| **PUNTUACIÓN 5:** EQUIPO DE TRABAJO | **6,60** | **3,00** | **8,50** | **7,25** | **5,50** |
| **PUNTUACIÓN TOTAL:** | **23,79** | **10,99** | **32,60** | **35,31** | **17,70** |

Las condiciones establecidas en la oferta técnica presentada por la empresa **_TIQUETEO_____** es la que mayor puntuación ha obtenido con**___35,31** puntos.

GRANADA, A 25 DE MARZO DE 2021

D. Gonzalo Mochón González-Escalada, Jefe de Servicio de Visita Pública y Comercialización.

Dª. Teresa Montero López, Asesora Técnica de Comercialización.

Dª. Lucía Pérez Aguilera, Jefa de Sección del Departamento de Informática del Patronato de la Alhambra y Generalife.

D. Juan Sebastián Ojeda Pérez, Técnico Informático de la Consejería de Cultura y Patrimonio Histórico.



Código:RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G.
Permite la verificación de la integridad de este documento electrónico en la dirección: https://ws050.juntadeandalucia.es/verificarFirma

| | | | |
|---|---|---|---|
| FIRMADO POR | JUAN SEBASTIAN OJEDA PEREZ | FECHA | 25/03/2021 |
| | LUCIA M. PÉREZ AGUILERA | | |
| | MARIA TERESA MONTERO LOPEZ | | |
| | GONZALO GERARDO MOCHON GONZALEZ ESCALADA | | |
| ID. FIRMA | RXPMw745PFIRMAdJHJCMCvi6ww2Q2G | PÁGINA | 35/35 |